

ภาคผนวก ข-9

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง คำร้องเรียนทั่วไป และ แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด
THE PETROLEUM PIPELINE CO., LTD.

เอกสารควบคุมสำเนา
สำหรับใช้ภายในบริษัทเท่านั้น
ห้ามทำการเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

Not to be distributed prior to Thapline Approval

เอกสารควบคุม



เลขที่เอกสาร 14-PC-002
แก้ไขครั้งที่ 0
วันที่ใช้ 1 มิ.ย. 63
หน้า 2 ของ 9

ใบบันทึกการแก้ไขเอกสาร

[illegible]

เอกสารควบคุม

	<p>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 3 ของ 9</p>
---	---	---

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้มั่นใจว่าปัญหา คำร้องเรียนอื่น ๆ ของชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้องที่
ได้ร้องเรียนจะได้รับการแก้ไขรวมถึงมีการติดตามผลโดยมีผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัตินี้ใช้เพื่อควบคุมและปฏิบัติสำหรับเรื่องคำร้องเรียนอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คำร้องเรียนของลูกค้า
เกี่ยวกับคุณภาพ อาชีวอนามัย และความปลอดภัย โดยเป็นคำร้องเรียนอื่น ๆ จากชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งคำร้องเรียนดังกล่าวสามารถพิสูจน์ได้ว่าได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของบริษัท
ต่อส่งปีโครเลียมไทย จำกัด ในทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 พนักงานทุกคนของบริษัท/ผู้รับคำร้องเรียน มีหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบรับเรื่องคำร้องเรียนอื่น ๆ
จากชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องดำเนินการรับคำร้องเรียนด้วยความเต็มใจ
และแสดงออกถึงความใส่ใจต่อคำร้องเรียน จากนั้นพิจารณาพร้อมกับหัวหน้างาน/ผู้จัดการในแผนกของตนก่อน
ดำเนินการส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

3.2 ผู้จัดการคลังน้ำมัน เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมคำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลัง
น้ำมัน และดำเนินการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3.3 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการท่อส่งน้ำมัน เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมคำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่
เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการส่งน้ำมัน และดำเนินการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น

3.4 ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการรับส่งน้ำมัน เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมคำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่
เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่สถานีสูบน้ำดิบประปาเมืองสงขลา และมาบตาพุด และดำเนินการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการ
แก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3.5 ผู้จัดการแผนกบริหารความปลอดภัยและความต่อเนื่องทางธุรกิจ เป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวม
คำร้องเรียนในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ดำเนินการออก
“ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

	<p>ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 4 ของ 9</p>
---	---	---

3.6 ผู้จัดการแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นผู้รับผิดชอบการรวบรวมคำร้องเรียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ
เรื่องสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ กิจกรรมซ่อมบำรุง ระบบสารสนเทศข้อมูล เป็นต้น ดำเนินการออก “ใบแจ้ง
ขอให้ดำเนินการแก้ไข” แก่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ

3.7 ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงาน ซึ่งแจ้งทำ
ความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน ชุมชน และสังคมในเรื่องร้องเรียนที่อาจเป็นประเด็นปัญหาและต้องใช้ทักษะในการสร้าง
ความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน จัดเก็บและรวบรวมสำเนาเอกสารเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเสนอรายละเอียดเรื่อง
ร้องเรียนและสรุปรายงานต่อ MANCOM

4. คำจำกัดความ

4.1 คำร้องเรียน/ข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ หรือปัญหาที่ผู้เกี่ยวข้อง
พบจากการดำเนินการของบริษัทฯ ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และ ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งข้อร้องเรียนนั้นต้อง
เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ หรือเป็นผลกระทบจากการดำเนินการของบริษัทฯ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ
คำร้องเรียนของลูกค้า

4.2 ชุมชน สังคมในวงกว้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือผู้เกี่ยวข้อง หมายถึง ชุมชนโดยรอบคลังน้ำมัน
หรือชุมชนโดยรอบแนวท่อส่งน้ำมัน หรือ ชุมชน และสังคมในวงกว้างที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ
บริษัทฯ

4.3 ช่องทางรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่ได้มาซึ่งข้อร้องเรียนอื่น ๆ จากชุมชน สังคมที่เป็นลาย
ลักษณ์อักษร และ ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ ทางวาจา ทางโทรศัพท์ ทางเอกสาร จดหมาย ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์
ต่าง ๆ

4.4 ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เอกสารที่เขียนรายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาว่า
เป็นข้อร้องเรียนหรือไม่ บันทึกสถานะ และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียน จนถึงการปิดข้อร้องเรียนจนจบ
กระบวนการ

4.5 ใบบันทึกข้อร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เอกสารบัญชีคำร้องเรียนที่เข้ามาในระบบการรับข้อร้องเรียน
ทั่วไปของบริษัทฯ ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนทั้งที่อยู่ในขอบเขตบริษัทฯ และ ไม่อยู่ในขอบเขตบริษัทฯ

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 5 ของ 9</p>
---	---	---

4.6 ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เอกสารที่ร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขโดยผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. ระเบียบปฏิบัติ

5.1 พนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน จากชุมชนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางวาจา ทางโทรศัพท์ ทางเอกสาร จดหมาย ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ มากรอกรายละเอียดลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป”


5.2 พนักงานผู้รับคำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน กรอกรายละเอียด/ข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์ม “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” จากนั้นส่งเอกสารไปยังผู้จัดการในแผนกของตนที่รับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการส่งต่อไปยังผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องทราบ โดยมีขอบเขตและความรับผิดชอบดังรายละเอียดในหัวข้อที่ 3 เรื่อง **ผู้รับผิดชอบ** (หน้าที่ ของ 10) ของระเบียบปฏิบัติเรื่อง คำร้องเรียนทั่วไป

5.3 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องรับ “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” จากนั้นพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนอยู่ในขอบเขตบริษัท จะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ ดังรายละเอียดในหัวข้อที่ 2 เรื่อง **ขอบเขต** และ 4 เรื่อง **คำจำกัดความ** (หน้าที่ ของ 10) ของระเบียบปฏิบัติ เรื่อง คำร้องเรียนทั่วไป

5.3.1 กรณีที่เป็นข้อร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องรับเรื่อง ลงทะเบียนออกหมายเลขคำร้อง โดยใช้ชื่อแผนก ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมด้วยตัวเลข 3 หลัก เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมให้ระบุว่า Safety 001 ลงในช่องเลขที่ใบคำร้องเรียนใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป” เพื่อดำเนินการต่อไป

5.3.2 กรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจเหตุผลอย่างถูกต้อง ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องลงทะเบียนออกหมายเลข โดยใช้ชื่อแผนก ที่รับเรื่องร้องเรียนพร้อมด้วยตัวเลข 3 หลัก เช่น แผนกบริหารความปลอดภัยและความต่อเนื่องทางธุรกิจ ให้ระบุว่า Safety 001 เขียนรายละเอียดว่าไม่เป็นข้อร้องเรียนและได้ดำเนินการชี้แจงแล้วลงใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป”

ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียนต้องชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดการชี้แจงข้อเท็จจริงหรือทำความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งลงชื่อ **เก็บต้นฉบับไว้ที่แผนกตน** และทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบ ทั้งนี้ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์จะเป็นผู้ประสานรายละเอียดข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของบริษัทที่มีให้ MANCOM ทราบ ภายในไตรมาสที่ 2 ของทุกปี

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป</p>	<p>เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 6 ของ 9</p>
---	---	---

กรณีเรื่องที่ต้องทำความเข้าใจเป็นเรื่องที่อาจจะเป็นประเด็นปัญหาและต้องใช้ทักษะในการสื่อสารสร้างและความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียนสามารถประสานเพื่อขอความช่วยเหลือจากแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์เพื่อร่วมชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน

5.4 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหว่าสามารถดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนได้อย่างเร่งด่วนโดยเร็ว หรือ ระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน หรือระยะยาว

5.4.1 กรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเร่งด่วน หรือระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน

5.4.1.1 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องพิจารณาหาแนวทางการออก “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป” บันทึกเลขที่เอกสารขอให้ดำเนินการแก้ไข และผู้รับผิดชอบลงใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป” **เก็บต้นฉบับไว้ที่แผนกตน** และทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการฝ่ายของตน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบเพื่อติดตามสถานะการแก้ไข

5.4.1.2 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องแจ้งแนวทางในการแก้ไข นำส่งเรื่อง และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวเป็นผู้วิเคราะห์หาสาเหตุของเรื่องที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งหาแนวทางการแก้ไข ป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ บันทึกผล และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้จัดการแผนกตนทราบเป็นระยะ ผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวบันทึกรายละเอียดทั้งหมดลงใน “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งออกเลขที่เอกสาร โดยใช้ชื่อแผนก ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมด้วยตัวเลข 3 หลัก เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับอาชีวอนามัย ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมใช้ Safety 001

5.4.1.3 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขจากผู้รับผิดชอบ พร้อมแจ้งแนวทางการแก้ไขของบริษัท ผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ชุมชนทราบเป็นระยะจนกว่าการแก้ไขปัญหาจะแล้วเสร็จ โดยผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องสามารถประสานงานเพื่อร้องขอความช่วยเหลือในการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ชุมชนจากแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์กรณีที่ต้องใช้ทักษะ การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน พร้อมทั้งบันทึกสถานะการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” ทุกครั้งที่มีการแก้ไขต้นฉบับต้องทำสำเนาเพื่อให้ผู้จัดการฝ่ายของตน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบเพื่อติดตามสถานะการแก้ไข

5.4.2 ในกรณีเรื่องที่ร้องเรียนที่พิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนแล้วพบว่าต้องใช้ **เวลา** ในการแก้ไขปัญหา ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างเร่งด่วน หรือระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน ผู้จัดการแผนกที่

	ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป	เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 7 ของ 9
---	---	---

เกี่ยวข้องต้องเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา ผ่านคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการลงทุน ปรับปรุงระบบ หรือ กระบวนการต่าง ๆ เพิ่มเติมโดยจัดเป็น**แนวทางในการแก้ไขปัญหาระยะยาว**

5.4.2.1 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งสถานะการดำเนินงาน ความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน เพื่อทราบติดตามสถานะเป็นระยะ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ชุมชน ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้เกี่ยวข้อง มั่นใจว่าคำร้องเรียนจะได้รับการแก้ไข พร้อมทั้งบันทึกสถานะการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งบันทึกสถานะการแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” ทุกครั้งที่มีการแก้ไขจนจบต้องทำสำเนาให้ผู้จัดการฝ่ายของตน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ทราบเพื่อติดตามสถานะการแก้ไข

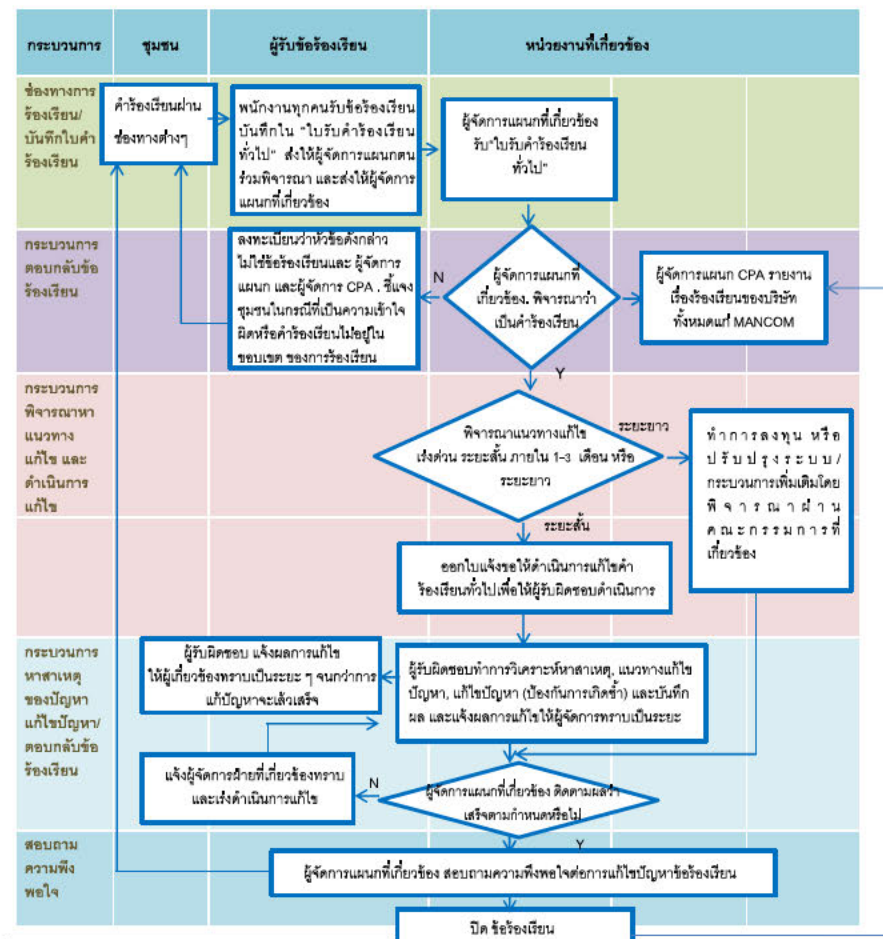
5.4.2.2 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องจะต้องแจ้งสถานะการดำเนินงาน ความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน แก่ผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์เพื่อทราบรายละเอียดก่อนแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ชุมชนภายนอกทราบ

5.5 เมื่อดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องสอบถามความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาว่าสามารถปิดข้อร้องเรียนได้หรือไม่จากผลการสอบถามความพึงพอใจจากผู้เกี่ยวข้อง/ผู้ร้องเรียน/ชุมชน พร้อมทั้งปิดข้อร้องเรียนลงใน “ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียด และลงนามปิดข้อร้องเรียนลงใน “ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมเก็บต้นฉบับเอกสารไว้ที่แผนกตน และ**สำเนา**ให้เลขาฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกที่รับข้อร้องเรียน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

5.6 ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องต้องบันทึกรายละเอียด วันที่ปิดข้อร้องเรียน และลงนามปิดการร้องเรียนลงใน “ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป” พร้อมเก็บเอกสารไว้ที่แผนกตน พร้อม**สำเนา**ให้เลขาฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้จัดการแผนกที่รับข้อร้องเรียน และผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์ เพื่อทราบการปิดกระบวนการร้องเรียน

	ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป	เลขที่เอกสาร 14-PC-002 แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63 หน้า 8 ของ 9
---	---	---

แผนผังที่ 1 การดำเนินการเรื่องคำร้องเรียนทั่วไป



	ระเบียบปฏิบัติ คำร้องเรียนทั่วไป	เลขที่เอกสาร 14-PC-002
		แก้ไขครั้งที่ 0
		วันที่ใช้ 1 มี.ย. 63
		หน้า 9 ของ 9

6. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป
6.2 ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป
6.3 ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป

7. การจัดเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาจัดเก็บ	การจัดเก็บ
1. ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป	ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาที่เลขฝ้ายที่เกี่ยวข้อง แผนกที่รับเรื่อง ร้องเรียน และแผนก CPA	ผู้จัดการแผนก ที่เกี่ยวข้อง	2 ปี	เรียงตาม หมายเลข
2. ใบบันทึกคำร้องเรียนทั่วไป	ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาที่เลขฝ้ายที่เกี่ยวข้อง และแผนก CPA	ผู้จัดการแผนก ที่เกี่ยวข้อง	2 ปี	เรียงตาม หมายเลข
3. ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไข คำร้องเรียนทั่วไป	ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาที่เลขฝ้ายที่เกี่ยวข้อง แผนกที่รับเรื่อง ร้องเรียน และแผนก CPA	ผู้จัดการแผนก ที่เกี่ยวข้อง	2 ปี	เรียงตาม หมายเลข

ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป

ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ _____

เรียน ☐ ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน (โปรดระบุ) _____

รายละเอียดคำร้องเรียน _____

ลงชื่อ _____

(_____)

ผู้รับคำร้องเรียน

วันที่ / เวลา _____

ส่วนที่ 2 พิจารณาว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการส่งเอกสารไปยัง _____

ผู้จัดการแผนก _____ ซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง พิจารณาแล้วเห็นว่า:

- ☐ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน เนื่องจากคำร้องเรียน ไม่อยู่ในขอบเขตของบริษัทฯ
- ☐ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน/ผู้จัดการแผนก CPA และผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
แล้ว (โปรดระบุรายละเอียด) _____

☐ เป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัทฯ พิจารณาแล้วควรดำเนินการ

☐ แก้ไขโดยเร็ว (โปรดระบุ) _____

☐ แก้ไขระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน (โปรดระบุ) _____

☐ แก้ไขระยะยาว (โปรดระบุ) _____

การดำเนินการแก้ไขสามารถดำเนินการออกใบร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป

เลขที่ _____

ลงชื่อ _____

(ผู้จัดการ _____)

วันที่ / เวลา _____

หมายเหตุ ผู้รับคำร้องเรียนกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม พร้อมระบุชื่อผู้ร้องเรียน และพิจารณาว่าผู้จัดการแผนกคนพร้อมลงชื่อแล้วส่งไปยัง
ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องลงเลขที่ ซึ่งแผนกที่เกี่ยวข้อง จะเป็นผู้กำหนดเลขที่เอง โดยใช้ชื่อย่อแผนก ตามด้วยเลข 3 หลัก เช่น เป็นเรื่อง
ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับแผนกความปลอดภัยระบุเลขที่ใช้ Safety 001

ต้นฉบับ ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ สำเนา ผู้จัดการฝ้ายที่เกี่ยวข้อง / ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

หน้าที่ 1/2

14-FM-004

เอกสารควบคุม

ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไป

เลขที่ _____

วันที่ _____

เรียน _____ ฝ่าย _____

☐ คำร้องเรียนจาก _____ เลขที่อ้างอิง _____

ปัญหาที่พบ _____

สาเหตุ _____

แนวทางการแก้ไข _____

แนวทางการป้องกัน _____

ลงชื่อ _____ ผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

(_____)

วันที่ _____

ผลการติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน _____

☐ สามารถปิดข้อร้องเรียนได้

ลงชื่อ _____

(ผู้จัดการแผนก _____)

วันที่ _____

ภาคผนวก ข-10

เอกสารสรุปข้อร้องเรียนระหว่างเดือนมกราคม ถึง มิถุนายน พ.ศ. 2567

ข้อมูลการร้องเรียนโดยชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม 2567

เดือน	วันที่ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	การตรวจสอบการร้องเรียน	เกี่ยวข้องกับการ operate ของแทป ไลน์หรือไม่	ถ้าเกี่ยวข้อง ระบุรายละเอียด การดำเนินการแก้ไข	ปัญหามลพิษด้านใด (อากาศ น้ำ เสียง ขยะ)
มกราคม	ไม่มีข้อร้องเรียน						
กุมภาพันธ์	ไม่มีข้อร้องเรียน						
มีนาคม	ไม่มีข้อร้องเรียน						

แนบเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง
ถ้าไม่มีข้อร้องเรียนในเดือนนั้น โปรดระบุ ไม่มีข้อร้องเรียน

จัดเตรียมโดย

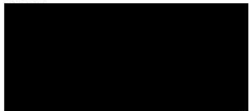


ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

อนุมัติโดย



ชื่อ
ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์



ข้อมูลการร้องเรียนโดยชุมชน หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องด้านสิ่งแวดล้อม 2567

เดือน	วันที่ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	รายละเอียดการร้องเรียน	การตรวจสอบการร้องเรียน	เกี่ยวข้องกับการ operate ของแทปไลน์หรือไม่	ถ้าเกี่ยวข้อง ระบุรายละเอียดการดำเนินการแก้ไข	ปัญหามลพิษด้านใด (อากาศ น้ำ เสียง ชยะ)
เมษายน	12 เมษายน 2567	ม.เวสเทิร์น	แทปไลน์ได้รับข้อร้องเรียนจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ผ่านสำนักงานทนายความศราวุฒิจดหมายลงวันที่ 9 เมษายน 2567 เรื่อง ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของโครงการ Solar Farm ทางแทปไลน์ร่วมกับบริษัทผู้รับเหมาโครงการ Solar Farm บริษัท พยัคฆ์ได้มีการประชุมร่วมกันในวันที่ 19 เมษายน 2567	19/4/67 นัดประชุมภายใน/ ร่างจดหมายชี้แจงถึง สนง.ทนายความ หน่วยงาน EMD นัดประชุมผ่านระบบ MS Team เพื่อร่างจดหมายชี้แจงในเบื้องต้น แผนก CPA ทบทวนและแก้ไขร่างจดหมาย อนุมัติโดย TSP ประสานงานกับ บ.พยัคฆ์ เพื่อดำเนินการจัดส่งจดหมายลงทะเลเบียนให้ สนง. ทนายความ (ได้รับจดหมายวันที่ 22/4/67)	เกี่ยวข้อง	แทปไลน์ได้เข้าประสานงานกับอธิการบดี มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ร่วมกับเทศบาลเมืองลาดสวายในฐานะเจ้าพนักงานท้องถิ่น และจากการประชุมเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2567 ทางมหาวิทยาลัยได้มีความเข้าใจอันดีต่อโครงการ Solar Farm เพียงแต่มีข้อกังวลว่าหากมีผลกระทบเรื่องการสะท้อนแสงในอนาคต ซึ่งทางแทปไลน์ยินดีที่จะเข้าร่วมแก้ปัญหา หากเกิดผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย ต่อมาเทศบาลได้ส่งจดหมายถึงมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นเพื่อปิดข้อร้องเรียนในวันที่ 28 พฤษภาคม 2567 ทางแผนก SS ได้ประสานงานจัดทำเอกสารเพื่อปิดข้อร้องเรียนในวันที่ 28 พฤษภาคม 2567	ด้านแสงสะท้อน
			**หนังสือรับโดย Reception ในวันที่ 12/4/67 และถูกนำส่งให้แผนกบัญชี จากนั้นจึงนำส่งให้ MDC ในวันที่ 18/4/67 ช่วงเช้า	23/4/67 บ.พยัคฆ์ นำส่งสำเนาจดหมายให้กับ ม.เวสเทิร์น (By hand) หน้าห้องอธิการบดี เซ็นรับเอกสาร			
				24/04/2567 เทศบาลเมืองลาดสวายประสานเพื่อเข้าตรวจติดตามเรื่องข้อร้องเรียนโครงการ Solar Farm (เอกสารจากสำนักงานทนายความฉบับที่ 2)			
				25/04/2567 แทปไลน์ เทศบาลเมืองลาดสวาย และบริษัท พยัคฆ์ ประชุมร่วมกัน			
				25/04/2567 จัดทำบันทึกใบรับร้องเรียน			
				02/05/2567 เทศบาลส่งจดหมายถึง ม.เวสเทิร์น (จดหมายจากเทศบาลครั้งที่ 1)			

				13/05/2567 เทศบาลส่งจดหมายอีก 1 ฉบับ เพื่อ ขอเข้าพบทางมหาวิทยาลัยอีกครั้ง (จดหมายจากเทศบาลครั้งที่ 2)			
				14/05/2567 มหาวิทยาลัยตอบกลับและประสานให้ เข้าพบวันที่ 20 พ.ค. 67			
				15/05/2567 ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคล้าลูกกา แจ้งแอปไลน์ว่าได้รับจดหมายจาก สำนักงานทนายความ (เอกสารจาก สำนักงานทนายความฉบับที่ 3)			
				20/05/2567 แอปไลน์และเทศบาลฯ เข้าพบ อธิการบดีมหาวิทยาลัยฯ			
				28/5/2567 เทศบาลได้ออกเอกสารใบปิดข้อ ร้องเรียนว่าแอปไลน์กับมหาวิทยาลัยฯ ได้มีการประชุมหารือร่วมกัน และจาก การประชุม ทางมหาวิทยาลัยฯ ได้มี ความเข้าใจต่อการดำเนินการโครงการ Solar Farm ของแอปไลน์			
			(เอกสารประกอบ) 1. หนังสือแจ้งจากสำนักงานศรา วุฒิ ทนายความ เรื่องแสงสะท้อน แข่งแผงโซลาร์เซลล์	(เอกสารประกอบ) 2. หนังสือชี้แจงและหารือแนว ทางการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสง ของแผ่นโซลาร์เซลล์_แอปไลน์ 3. เอกสารปิดข้อร้องเรียน Compliant Solar Document_2024			
พฤษภาคม	ไม่มีข้อร้องเรียน						
มิถุนายน	ไม่มีข้อร้องเรียน						

แนบเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง

- 1. หนังสือแจ้งจากสำนักงานศราวุฒิ ทนายความ เรื่องแสงสะท้อนแข่งแผงโซลาร์เซลล์
- 2. หนังสือชี้แจงและหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์_แอปไลน์
- 3. เอกสารปิดข้อร้องเรียน Compliant Solar Document_2024

ถ้าไม่มีข้อร้องเรียนในเดือนนั้น โปรดระบุ ไม่มีข้อร้องเรียน

จัดเตรียมโดย

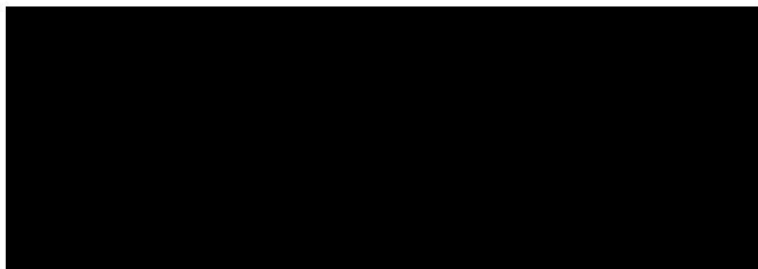
ชื่อ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

อนุมัติโดย

ชื่อ

ตำแหน่ง ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์



วันที่ 9 เมษายน 2567

เรื่อง ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์

เรียน กรรมการบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด

ผู้บริหารคลังน้ำมันลำลูกกา

อ้างถึง ภาพถ่ายแผ่นโซลาร์เซลล์บริเวณพื้นที่ข้างมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ตามที่ท่านได้ติดแผ่นโซลาร์เซลล์เพื่อใช้ในการกิจการคลังน้ำมันของท่านในบริเวณพื้นที่ติดกับมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ซึ่งการติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์ดังกล่าวได้กินพื้นที่ขนาดใหญ่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยฯ รายละเอียดปรากฏตามภาพถ่ายแผ่นโซลาร์เซลล์บริเวณพื้นที่ติดกับมหาวิทยาลัยฯ ตามที่ท่านทราบอยู่แล้วนั้น

เนื่องจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นได้รับผลกระทบจากแสงสะท้อนของแผ่นโซลาร์เซลล์ ที่มีความลาดเอียงและหันทิศทางมายังอาคารเรียนของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งมีลักษณะเป็นตึกสูง แสงสะท้อนดังกล่าวได้สะท้อนเข้ามาในอาคารเรียนรบกวนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ กล่าวคือ แสงสะท้อนดังกล่าวแยงตา ตกกระทบผิวพื้นภายในอาคาร สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับบุคลากรและผู้ใช้ประโยชน์จากอาคารเป็นอย่างมาก โดยที่ท่านสามารถปรับทิศทางของแผ่นโซลาร์เซลล์ดังกล่าวไปยังทิศทางของพื้นที่โล่งแจ้งหรือปรับปรุงอาคารติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์เพื่อไม่ให้กระทบกับอาคารเรียนของมหาวิทยาลัยฯ ได้ แต่ท่านก็หาได้ทำเช่นนั้นไม่

ข้าพเจ้าในฐานะหนายความผู้รับมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ขอแจ้งให้ท่านแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเปลี่ยนทิศทางของแผ่นโซลาร์เซลล์ให้หันไปยังทิศทางอื่นซึ่งเป็นพื้นที่โล่งแจ้งหรือปรับปรุงอาคารติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์เพื่อไม่ให้กระทบกับอาคารเรียนของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อลดความเดือดร้อนรำคาญแก่บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้อาคารหมดสิ้นไป ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ท่านได้รับหนังสือฉบับนี้ หากท่านไม่ปฏิบัติตาม ทางมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมีความจำเป็นต้องใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีกับท่านรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายอย่างถึงที่สุดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



หนายความผู้รับมอบอำนาจ

สำนักงานกรรมการผู้จัดการ	
เลขรับ	067/ 2567
วันที่	18 เม.ย. 67







THAILAND ประเทศไทย
1514869 1 202 มจก.ทอสงโมกข์ไทย
10/04/2024 17:14:35 09009 - 12150
POSTAGE 0.024 kg
R RL905394777TH

พวงปิ่นโตกล้วยไทย จักก



ที่ สจก./พสก. 061/2567

19 เมษายน 2567

เรื่อง ขอเข้าชี้แจงและหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์

เรียน

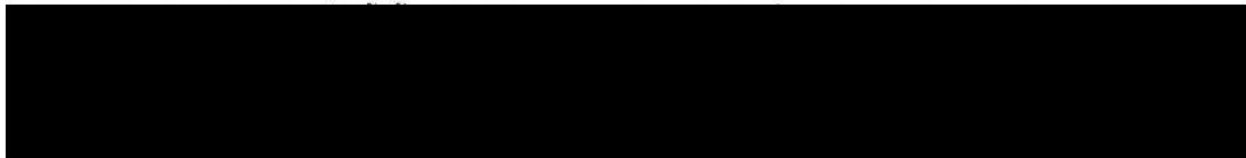
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายละเอียดการออกแบบและภาพการติดตั้ง

2. สำเนาเอกสารการรับรองการป้องกันการสะท้อนจากผู้ผลิตการแผงเซลล์แสงอาทิตย์

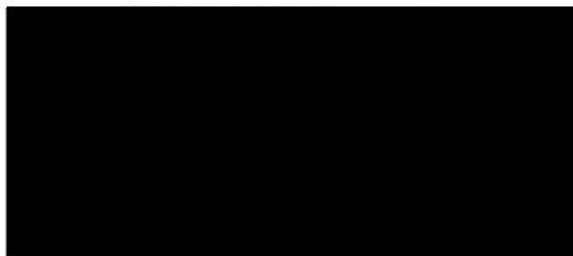
อ้างอิงจดหมายจากคุณศราวุฒิ อุทาพรม สำนักงานศราวุฒิ ทุนายความ ทุนายความผู้รับมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ถึงบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด ลงวันที่ 9 เมษายน 2567 เรื่องมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์ ทางบริษัทฯ ได้รับจดหมายดังกล่าวแล้วและเข้าใจในความกังวลในเรื่องผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากแผ่นโซลาร์เซลล์นี้ จึงขอเรียนชี้แจงในเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีและเป็นข้อมูลที่ถูกต้องในส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการโซลาร์เซลล์ดังต่อไปนี้

สำหรับโครงการโซลาร์เซลล์ของบริษัทฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างเริ่มต้นในปีพ.ศ. 2566 และมีกำหนดเสร็จในปีพ.ศ. 2567 เพื่อเปลี่ยนจากการใช้พลังงานไฟฟ้ามาใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ซึ่งเป็นพลังงานทดแทนที่ยั่งยืนในการช่วยลดก๊าซเรือนกระจกตามนโยบายด้านพลังงานแห่งชาติ ทั้งนี้ ในการก่อสร้าง โครงการโซลาร์เซลล์ของบริษัทฯ ได้มีการขออนุญาตและดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดทุกประการ และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด การออกแบบและติดตั้งดังกล่าวจึงได้คำนึงถึงชุมชนบริเวณรอบคสังน้ำมันของบริษัทฯ เป็นเบื้องต้น ดังนั้น เพื่อลดผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นต่อชุมชน จึงได้มีการออกแบบให้แผงเซลล์แสงอาทิตย์หันไปทางด้านทิศใต้และเบี่ยงไปทางทิศตะวันตกเล็กน้อย และทำมุมกับระนาบพื้นที่ 10 องศา พร้อมทั้งเลือกใช้แผงเซลล์แสงอาทิตย์ชนิดที่มีการเคลือบด้วยสาร (Anti-Reflective Coating) ป้องกันการสะท้อนกลับของแสง การออกแบบตามรายละเอียดเบื้องต้นนี้ทางโครงการได้ศึกษามาแล้วว่าจะช่วยป้องกันและไม่ให้เกิดการสะท้อนกลับของแสงไปยังบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัยของชุมชนโดยรอบโครงการได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริษัทฯ ได้รับจดหมายดังกล่าว บริษัทฯ รับทราบในความกังวลและมิได้นิ่งนอนใจในการ
แก้ไขปัญหาพร้อมกัน จึงขอให้ทางสำนักงานศราวุฒิ ทนายความประสานงานไปยังมหาวิทยาลัยฯ ขอเข้าพบเพื่อร่วม
หารือกับทางมหาวิทยาลัยฯ และโปรดแจ้ง วัน เวลา ที่สะดวกในการเข้าพบผู้แทนของมหาวิทยาลัยฯ กลับมายัง



ขอแสดงความนับถือ



ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ (ปฏิบัติการ)

สำเนาเรียน : อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

เอกสารแนบ 1

แผงเซลล์แสงอาทิตย์หันไปทางด้านทิศใต้และเบี่ยงไปทางทิศตะวันตกเล็กน้อย





ทำมุมกับระนาบพื้นที่ 10 องศา





ใบรับคำร้องเรียนทั่วไป

ส่วนที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ ele 001เรียน ☒ ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน (โปรดระบุ) [REDACTED]รายละเอียดคำร้องเรียน มีการส่งหนังสือมาขอกรรมการผู้จัดการ จาก ร.อ.กนก ขอนนามสราวุธ ทนายความชั้น 1 เรายื่น
เพื่อร้องเรียนเรื่องเงินเดือนพนักงาน Solar Farm รวมค่าแรงค่าสอน ออวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๗
(เอกสารแนบที่ 1)ลงชื่อ [REDACTED]

ผู้รับคำร้องเรียน

วันที่/เวลา 18/04/67

ส่วนที่ 2 พิจารณาว่าเป็นเรื่องร้องเรียนหรือไม่ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการส่งเอกสารไปยัง [REDACTED]ผู้จัดการแผนก วิศวกรรมไฟฟ้า ซึ่งเป็นผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้อง พิจารณาแล้วเห็นว่า:

- ☐ ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน เนื่องจากคำร้องเรียนไม่อยู่ในขอบเขตของบริษัทฯ
- ☐ ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ผู้จัดการแผนกที่รับเรื่องร้องเรียน/ผู้จัดการแผนก CPA และผู้เกี่ยวข้องรับทราบแล้ว (โปรดระบุรายละเอียด) _____

- ☒ เป็นเรื่องร้องเรียนที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าเป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัทฯ พิจารณาแล้วควรดำเนินการ
- ☒ แก้ไขโดยเร็ว (โปรดระบุ) ขอร้องงานพนักงานช่างไฟฟ้าที่โรงไฟฟ้า ให้มาเรื่องแนวทางแก้ไข ค่าจ้าง
- ☐ แก้ไขระยะสั้นภายใน 1-3 เดือน (โปรดระบุ) _____
- ☐ แก้ไขระยะยาว (โปรดระบุ) _____

การดำเนินการแก้ไขสามารถดำเนินการออกใบร้องขอให้ดำเนินการแก้ไขคำร้องเรียนทั่วไป

เลขที่ ele 002ลงชื่อ [REDACTED](ผู้จัดการ แผนกวิศวกรรมไฟฟ้า)วันที่/เวลา 25/04/67

หมายเหตุ: ผู้รับคำร้องเรียนกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม พร้อมระบุชื่อผู้ร้องเรียน และพิจารณาร่วมกับผู้จัดการแผนกตนพร้อมลงชื่อแล้วส่งไปยัง

ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องลงเลขที่ ซึ่งแผนกที่เกี่ยวข้อง จะเป็นผู้กำหนดเลขที่เอง โดยใช้ชื่อย่อแผนก ตามด้วยเลข 3 หลัก เช่น เป็นเรื่อง

ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับแผนกความปลอดภัยระบุเลขที่ใช้ Safety 001

ต้นฉบับ ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ สำเนา ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง / ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

ส่วนที่ 3 การบันทึกสถานะ และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ผู้จัดการแผนกที่เกี่ยวข้องได้แจ้งสถานะการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วด้วย

วิธีการ (โปรดระบุ) ☒ เอกสาร ☐ โทรศัพท์ ☐ การเข้าพบ

ครั้งที่ 1 วันที่ ๒๑/๐๔/๖๖ เวลา ๑๐.๓๐-๑๑.๐๐ น. ๐๖-๒๕๖๖ (โทรแบบห่วง)

รายละเอียด หนังสือ ร้องเรียนเรื่อง ไม่พอใจในแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน การทวงถาม ๑๐/๐๔/๖๖ (อยู่หน้าห้องรอการทวงถาม)

ครั้งที่ 2 วันที่ ๒๐/๐๔/๖๖ เวลา ๑๐.๐๐-๑๑.๐๐ น.

รายละเอียด เรื่องขอคืนเงินค่าปรับ ๑๐,๐๐๐ บาท และขอคืนเงินค่าปรับ ๑๐,๐๐๐ บาท

ครั้งที่ 3 วันที่ ๒๓/๐๔/๖๖ เวลา ๑๑.๐๐-๑๑.๓๐ น.

รายละเอียด แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และขอคืนเงินค่าปรับ ๑๐,๐๐๐ บาท

ครั้งที่ 4 วันที่ _____ เวลา _____

รายละเอียด _____

ครั้งที่ 5 วันที่ _____ เวลา _____

รายละเอียด _____

ส่วนที่ 4 การปิดข้อร้องเรียน

ผู้จัดการแผนก จัดการรวมไฟฟ้า ซึ่งเป็นแผนกที่เกี่ยวข้องพิจารณาแล้วเห็นว่า :

☒ สามารถปิดข้อร้องเรียน และผู้ร้องเรียนพึงพอใจในการแก้ปัญหา

☐ สามารถปิดข้อร้องเรียน และผู้ร้องเรียนมีข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา (โปรดระบุรายละเอียด)

☐ ไม่สามารถปิดข้อร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจในการแก้ปัญหา (โปรดระบุรายละเอียด)

ลงชื่อ _____
(ผู้จัดการ แผนกวิศวกรรมไฟฟ้า)
วันที่ ๐๖/๐๖/๖๖

ต้นฉบับ ผู้จัดการแผนกที่รับผิดชอบ สำเนา ผู้จัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง / ผู้จัดการแผนกสื่อสารองค์กรและกิจการสัมพันธ์

ใบแจ้งขอให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทั่วไป

เลขที่ ele 009

วันที่ 25/04/67

เรียน UPIC ฝ่าย ศกท

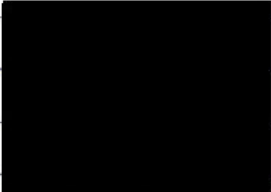
☒ คำร้องเรียนจาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เลขที่อ้างอิง ฉบับที่ 9 เมษายน 2567
สำนักงาน ทนาย ความ ศรัท

ปัญหาที่พบ แจ้งข้อร้องเรียนจาก กองส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ของ สอ.ท. ว่า การให้บริการของ สอ.ท. ไม่เป็นไปตามที่แจ้งไว้

สาเหตุ จากการให้บริการของ สอ.ท. ไม่เป็นไปตามที่แจ้งไว้
ทาง สอ.ท. ไม่สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้

แนวทางการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของ สอ.ท. ให้เป็นไปตามที่แจ้งไว้
การแก้ไขที่ใหม่: สอ.ท. ได้มีการปรับปรุงการให้บริการ
เมื่อวันที่ 25/04/67

แนวทางการป้องกัน

ลงชื่อ  ผู้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

วันที่ 25/04/67

ผลการติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการแก้ไข
เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2567

☒ สามารถปิดข้อร้องเรียนได้

ลงชื่อ

(ผู้จัดการแผนก )

วันที่ 06/06/67



สำนักงานสราวุฒิ ทนายความ

1/3 ซอยพลโยธิน 92 ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี

จังหวัดปทุมธานี 12130 โทร. 084-8002196

Email: s.uthaphrom@hotmail.com

วันที่ 9 เมษายน 2567

เรื่อง ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์

เรียน กรรมการบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด

ผู้บริหารคลังน้ำมันลำลูกกา

อ้างถึง ภาพถ่ายแผ่นโซลาร์เซลล์บริเวณพื้นที่ข้างมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ตามที่ท่านได้ติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์เพื่อใช้ในการกิจการคลังน้ำมันของท่านในบริเวณพื้นที่ติดกับมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ซึ่งการติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์ดังกล่าวได้กินพื้นที่ขนาดใหญ่บริเวณด้านข้างมหาวิทยาลัยฯ รายละเอียดปรากฏตามภาพถ่ายแผ่นโซลาร์เซลล์บริเวณพื้นที่ติดกับมหาวิทยาลัยฯ ตามที่ท่านทราบอยู่แล้วนั้น

เนื่องจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นได้รับผลกระทบจากแสงสะท้อนของแผ่นโซลาร์เซลล์ ที่มีความลาดเอียงและหันทิศทางมายังอาคารเรียนของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งมีลักษณะเป็นตึกสูง แสงสะท้อนดังกล่าวได้สะท้อนเข้ามาในอาคารเรียนรบกวนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ กล่าวคือ แสงสะท้อนดังกล่าวแยงตา ตกกระทบผิวพื้นภายในอาคาร สร้างความเดือดร้อนรำคาญให้กับบุคลากรและผู้ใช้ประโยชน์จากอาคารเป็นอย่างมาก โดยที่ท่านสามารถปรับทิศทางของแผ่นโซลาร์เซลล์ดังกล่าวไปยังทิศทางของพื้นที่โล่งแจ้งหรือปรับปรุงอาคารติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์เพื่อไม่ให้กระทบกับอาคารเรียนของมหาวิทยาลัยฯ ได้ แต่ท่านก็หาได้ทำเช่นนั้นไม่

ข้าพเจ้าในฐานะทนายความผู้รับมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ขอแจ้งให้ท่านแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเปลี่ยนทิศทางของแผ่นโซลาร์เซลล์ให้หันไปยังทิศทางอื่นซึ่งเป็นพื้นที่โล่งแจ้งหรือปรับปรุงอาคารติดตั้งแผ่นโซลาร์เซลล์เพื่อไม่ให้กระทบกับอาคารเรียนของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อลดความเดือดร้อนรำคาญแก่บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไปที่เข้าใช้อาคารหมดสิ้นไป ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ท่านได้รับหนังสือฉบับนี้ หากท่านไม่ปฏิบัติตาม ทางมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมีความจำเป็นต้องใช้สิทธิฟ้องร้องดำเนินคดีกับท่านรวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายอย่างถึงที่สุดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



ทนายความผู้รับมอบอำนาจ

สำนักงานกรรมการผู้จัดการ	
เลขรับ	067/2567
วันที่	18 เม.ย. 67



ที่ สจก./ผสก. 061/2567

19 เมษายน 2567

เรื่อง ขอเข้าชี้แจงและหารือแนวทางการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์

เรียน



สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. รายละเอียดการออกแบบและภาพการติดตั้ง

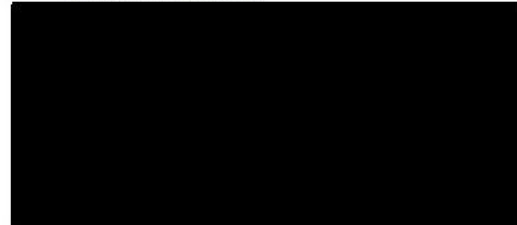
2. สำเนาเอกสารการรับรองการป้องกันการสะท้อนจากผู้ผลิตการแผงเซลล์แสงอาทิตย์

อ้างถึงจดหมายจากคุณศราวุฒิ อุทาพรหม สำนักงานศราวุฒิ นายความ นายความผู้รับมอบอำนาจจากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ถึงบริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด ลงวันที่ 9 เมษายน 2567 เรื่องมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซลาร์เซลล์ ทางบริษัทฯ ได้รับจดหมายดังกล่าวแล้วและเข้าใจในความกังวลในเรื่องผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากแผ่นโซลาร์เซลล์นี้ จึงขอเรียนชี้แจงในเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีและเป็นข้อมูลที่ถูกต้องในส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับโครงการโซลาร์เซลล์ดังต่อไปนี้

สำหรับโครงการโซลาร์เซลล์ของบริษัทฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างเริ่มต้นในปีพ.ศ. 2566 และมีกำหนดเสร็จในปีพ.ศ. 2567 เพื่อเปลี่ยนจากการใช้พลังงานไฟฟ้ามาใช้พลังงานจากแสงอาทิตย์ซึ่งเป็นพลังงานทดแทนที่ยั่งยืนในการช่วยลดก๊าซเรือนกระจกตามนโยบายด้านพลังงานแห่งชาติ ทั้งนี้ ในการก่อสร้าง โครงการโซลาร์เซลล์ของบริษัทฯ ได้มีการขออนุญาตและดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดทุกประการ และการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมาโดยตลอด การออกแบบและติดตั้งดังกล่าวจึงได้คำนึงถึงชุมชนบริเวณรอบคลั่งน้ำมันของบริษัทฯ เป็นเบื้องต้น ดังนั้น เพื่อลดผลกระทบต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชุมชน จึงได้มีการออกแบบให้แผงเซลล์แสงอาทิตย์หันไปทางด้านทิศใต้และเบี่ยงไปทางทิศตะวันตกเล็กน้อย และทำมุมกับระนาบพื้นที่ 10 องศา พร้อมทั้งเลือกใช้แผงเซลล์แสงอาทิตย์ชนิดที่มีการเคลือบด้วยสาร (Anti-Reflective Coating) ป้องกันการสะท้อนกลับของแสง การออกแบบตามรายละเอียดเบื้องต้นนี้ทางโครงการได้ศึกษามาแล้วว่าจะช่วยป้องกันและไม่ให้เกิดการสะท้อนกลับของแสงไปยังบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัยของชุมชนโดยรอบโครงการได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อบริษัทฯ ได้รับจดหมายดังกล่าว บริษัทฯ รับทราบในความกังวลและมิได้นิ่งนอนใจในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน จึงขอให้ทางสำนักงานศราวุฒิ หมายความประสานงานไปยังมหาวิทยาลัยฯ ขอเข้าพบเพื่อร่วมหารือกับทางมหาวิทยาลัยฯ และโปรดแจ้ง วัน เวลา ที่สะดวกในการเข้าพบผู้แทนของมหาวิทยาลัยฯ กลับมายังบริษัทฯ ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้มอบหมายให้คุณพิสิฐ เอี่ยมอร่าม หัวหน้าแผนกวิศวกรรมไฟฟ้า ลำลูกกา เบอร์มือถือ 081-755-0769 และคุณศรทอง แก้วคำ เบอร์มือถือ 081-766-8485 เป็นผู้ประสานงานในขั้นต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ (ปฏิบัติการ)

สำเนาเรียน : อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

เลขที่/.....

เอกสารแนบที่ 3



แบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน

ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

หน่วยงาน เทศบาลเมืองลาดสวาย โทรศัพท์ ๐๒-๑๙๘-๗๒๐๔

วันที่ ๒๐ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๗

ชื่อ เจ้าของ/ผู้ครอบครอง

สถานประกอบการ ชื่อ หอสังวาทิโกศลวิทย

กิจการ

ตั้งอยู่บ้านเลขที่ ๒/๕

หมู่ที่ ๑๑

ตำบลลาดสวาย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๕๕-๐๗๖๙

- ประเด็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ตรวจพบ

มีกรณีร้องเรียนเรื่องปัญหามลพิษจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 มณฑลลาดสวาย เครือข่ายร่วมทางลาดสวาย เครือข่ายทางลาดสวายกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
 โดยกรมโยธาธิการและผังเมือง ๑.๕ เมตรจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 ถนนลาดสวาย ๒๕๖๗ โดยกรมโยธาธิการและผังเมือง ๑.๕ เมตรจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 หลังจากการดำเนินการได้มีผลการดำเนินงานตามแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 ไม่พบข้อบกพร่องใดๆ จากผลการดำเนินงานตามแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 - ข้อเสนอแนะ (เพื่อการปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด)

กรมโยธาธิการและผังเมือง ๑.๕ เมตรจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 กรมโยธาธิการและผังเมือง ๑.๕ เมตรจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย
 กรมโยธาธิการและผังเมือง ๑.๕ เมตรจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย

๑. ผลการดำเนินงานตามแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย

โดยกรมโยธาธิการและผังเมือง ๑.๕ เมตรจากท่อระบายน้ำของแผนโรจโรจในตำบลลาดสวาย หมู่ที่ ๑๖ อำเภอลาดสวาย

หอสังวาทิโกศลวิทย

- คำสั่งให้ปรับปรุง (กรณีเป็นอันตรายร้ายแรง)

ลงชื่อ

เจ้าของ/ผู้ครอบครอง/ผู้รับคำแนะนำ

ลงชื่อ

(.....)

ลงชื่อ

(.....)

ลงชื่อ

(.....)

ลงชื่อ

(.....)

ลงชื่อ

(.....)

ลงชื่อ

(.....)

บทบัญญัติ

พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ (โดยสรุป)

มาตรา ๔๔ เจ้าพนักงานท้องถิ่น เจ้าพนักงานสาธารณสุข และผู้ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น มีอำนาจดังต่อไปนี้

- (๑) มีหนังสือให้เรียกบุคคลให้แจ้งข้อเท็จจริง ส่งเอกสารหลักฐานเพื่อตรวจสอบได้
- (๒) เข้าไปในอาคารหรือสถานที่ใดๆ ในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกหรือในเวลาทำการเพื่อการตรวจสอบได้
- (๓) แนะนำให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไข หรือตามข้อกำหนดท้องถิ่นหรือกฎ / ประกาศกระทรวงตาม พ.ร.บ. นี้ได้
- (๔) ยึดหรืออายัดสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีหรือทำลายในกรณีจำเป็นได้
- (๕) เก็บหรือนำสินค้าหรือสิ่งของใด ๆ ในปริมาณพอสมควรเพื่อเป็นตัวอย่างในการตรวจสอบตามความจำเป็นโดยมิต้องชำระค่า

มาตรา ๗๙ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหนังสือเรียก หรือไม่ยอมแจ้งข้อเท็จจริงหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐาน หรือขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่นหรือเจ้าพนักงานสาธารณสุข หรือผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามมาตรา ๔๔ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือนหรือปรับไม่เกินสองพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

ในวันที่ 20 พค. ทางแทปไลน์ พร้อมกับเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองลาดสวาย กองสาธารณสุขได้เข้าประชุมร่วมกับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเกร็ด โดยผลจากการประชุมทางอธิการบดี ได้แจ้งว่า ณ ปัจจุบันทางมหาวิทยาลัยยังไม่ได้รับผลกระทบจากการสะท้อนแสงของแผง Solar Farm ของแทปไลน์ เพียงแต่มีความกังวลว่าหากโครงการแล้วเสร็จ มุมของอาคารมหาวิทยาลัย ที่ตั้งตรงข้ามกับโครงการของแทปไลน์ เป็นห้องทันตกรรม จะมีผลกระทบต่อเครื่องมือทันตกรรมรวมถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ทางแทปไลน์ ได้ชี้แจงว่า ก่อนการดำเนินโครงการนี้ ได้ศึกษาโครงการมาอย่างดีเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนใกล้เคียง และฤดูที่แสงอาจจะมามีผลกระทบต่อที่สุดคือช่วงฤดูหนาว ประมาณเดือนธันวาคม หากมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยอย่างไรให้แจ้งประสานมายังแทปไลน์เพื่อร่วมแก้ไขปัญหา ซึ่งทางอธิการบดีได้รับทราบและมีความเข้าใจที่ดีต่อโครงการ Solar Farm แล้ว

หลังจากนั้น ทางเทศบาลจะดำเนินการออกจดหมาย เพื่อปิดข้อร้องเรียนที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัดส่งสำเนาจดหมายเรื่องผลกระทบแสงจาก Solar Farm ไปยังมหาวิทยาลัย และทางแทปไลน์จะได้ใช้เอกสารจากเทศบาลเพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียนในหัวข้อนี้ต่อไป

อนึ่ง ทางแผนก CPA ร่วมกับหน่วยงาน EMD หน่วยงานวิศวกรรมไฟฟ้า ได้นำรายละเอียดสรุปเรื่องร้องเรียน นำเสนอต่อ MANCOM ในการประชุมเมื่อวันที่ 23 พค. เพื่อให้เป็นไปตามแนวปฏิบัติเรื่องการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (14-PC-002) ที่จะต้องมีการรายงานให้กับ MANCOM ภายในไตรมาสที่ 2 ของทุกปี



กองสาธารณสุข

เอกสารที่ 5



ที่ ปท ๕๔๔๐๔/ว ๗๗

สำนักงานเทศบาลเมืองลาดสวาย
ถนนสุवास ปท ๑๒๕๐

๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรื่อง แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซล่าเซลล์

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย ภาพถ่าย

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ อ้างถึงหนังสือ ที่ปท๕๔๔๐๔/ว๖๔ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เรื่องขออนุญาตตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาการสะท้อนแสงของแผ่นโซล่าเซลล์ ซึ่งได้มีการประสานการพูดคุยประเด็นปัญหาในวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ อาคารสำนักงานมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล นั้น

ในการนี้ เทศบาลเมืองลาดสวาย ได้ส่ง นางมัลลิกา ผุดวิวัฒน์ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ พร้อมด้วยนางกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองช่าง ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญตาม พรบ.สาธารณสุข ๒๕๓๕ ร่วมกับเจ้าหน้าที่จาก บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด หรือประเด็นปัญหาดังกล่าว กับอธิการบดีมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น วิทยาเขตวัชรพล ซึ่งอธิการบดี แจ้งว่า มีความกังวลใจในปัญหาระยะยาวจากการติดตั้งแผ่นโซล่าเซลล์ฟาร์ม แต่ปัญหาเรื่องแสงสะท้อนยังไม่เกิดขึ้น หากเกิดขึ้นในอนาคต บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด อินดีที่จะเข้ามาแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อย ประเด็นปัญหาดังกล่าวมีการเจรจาตกลงกันด้วยดี เทศบาลเมืองลาดสวาย จึงขอปิดประเด็นเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายกเทศมนตรีเมืองลาดสวาย



รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองลาดสวาย

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โทร. ๐ ๒๑๔๘ ๗๒๐๔

โทรสาร ๐ ๒๑๔๘ ๗๒๐๔

ภาพถ่ายการออกตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
ณ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น หมู่ที่ ๑๑



ภาคผนวก ข-11

ระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์

ระเบียบปฏิบัติ
การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์

บริษัท ท่อส่งปิโตรเลียมไทย จำกัด
THAI PETROLEUM PIPELINE CO., LTD.

เลขที่เอกสาร 50-PC-003	แก้ไขครั้งที่ 23	หน้า 1 ของ 13
จัดเตรียมโดย [Redacted] [Redacted] เจ้าหน้าที่บริหารงานปฏิบัติการ [Redacted]	[Redacted]	พฤษภาคม 2566
อนุมัติโดย [Redacted] [Redacted] ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ [Redacted]	[Redacted]	1 พฤษภาคม 2566

เอกสารควบคุมสำเนา
สำหรับใช้ภายในบริษัทเท่านั้น
ห้ามทำการเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาต

Apasee Naksuk/13/07/2023/09:32

Controlled Copy
For Company Use Only
Not to be distributed prior to Thapline Approval

เอกสารควบคุม

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์</p>	<p>เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 2 ของ 13</p>
---	--	--

ใบบันทึกการแก้ไขเอกสาร

ลำดับ ที่	หัวข้อที่แก้ไข	หน้า..... ของ.....	เลขที่ใบขอ เอกสาร	แก้ไข ครั้งที่	อนุมัติโดย
1	ทั้งฉบับ		OPD009/2541	1	BN
2	ข้อ 3.3, 3.4, 3.5, 5.1.8, 5.1.12, 5.2.3, 5.3.3, 5.4.3, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.3 และ 6	4 ของ 16 ถึง 15 ของ 16	OPD022/2541	2	BN
3	ข้อ 3.2, 4.3, 4.4, 4.10, 4.18, 5.1.10, 5.2.3, 5.6, 5.7, 6.2, 7.12, 7.13, 8	4 ของ 14 ถึง 14 ของ 14	OPD 052/2541	3	BN
4	ข้อ 3.2, 3.5, 5.2.1, 5.6.1, 5.7.1	4, 9, 11 ของ 14	OPD 023/2542	4	BN
5	ข้อ 3.2, 3.4, 3.6, 3.7, 5.1.1, 5.1.2, 5.8.1, 8	4, 7, 12, 14 ของ 14	OPD 032/2542	5	BN
6	ข้อ 5.9, 7.14, 8.1, 8.13	13 ถึง 15 ของ 15	OPD 042/2452	6	BN
7	ข้อ 3.2, 3.4, 5.1.8, 5.1.12, 5.2.3, 5.3.3, 5.4.3, 5.5.3, 5.6.3, 5.7.3, 5.8.1, 5.9, 8.10	4, 9-12 และ 14-15 ของ 15	OPD 044/2542	7	BN
8	ข้อ 3.5, 4.25, 4.26, 5.1.12, 5.5.1, 5.8.2, 8.1, 8.2, 8.3, 8.10, 8.12	4, 7, 9, 11-12 และ 13-15 ของ 15	OPD 031/2544	8	BN
9	ข้อ 3.5, 5.8.1, 5.8.2 และ 8	4, 12, 13 และ 15 ของ 15	OPD 010/2547	9	SAM
10	ยกเลิกข้อ 7.10 และ 8.10	13-14 ของ 15	OPD 006/2548	10	SAM
11	ข้อ 4.3, 4.4, 4.10, 4.14, 4.18, 4.28 และ 8.15	5-7, 13-14 ของ 15	OPD 013/2548	11	SAM
12	ทั้งฉบับ	ทั้งฉบับ	OPD 016/2550	12	ANP
13	ข้อ 3.2, 3.4, 5.1.6 ข., 5.1.10 ข., 5.8.1, 5.8.2 และ 8	4, 6, 8, 9, 12 ของ 14	OPD 027/2550	13	ANP
14	ข้อ 4.19, 5.1.3, 5.1.4, 5.3, 5.4.1, 5.6, 7.3, 7.7, 7.10, 7.15, 8.3, 8.10 และ 8.15	7-14 ของ 14	OPD 031/2550	14	ANP
15	ข้อ 4.3, 4.4, 4.13, 4.14, 4.16, 4.17, 4.28, 4.29, 5.2.1	5 – 14 ของ 14	OPD 016/2551	15	ANP



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์

เลขที่เอกสาร 50-PC-003
แก้ไขครั้งที่ 23
วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566
หน้า 3 ของ 13

ลำดับ ที่	หัวข้อที่แก้ไข	หน้า..... ของ.....	เลขที่ใบขอ เอกสาร	แก้ไข ครั้งที่	อนุมัติโดย
16	ข้อ 4.4 และ 4.28	6, 8 ของ 15	OPD 004/2555	16	ANP
17	ข้อ 3.2, 4.3, 4.4, 4.13, 4.23, 5.4.3, 5.5.3, 5, 7 และ 8	5-8, 10-14 ของ 14	OPD 005/2559	17	BRT
18	ข้อ 3.2, 4.3 และ 4.4	5-6 ของ 14	OPD 015/2559	18	BRT
19	ข้อ 8.5 และ 8.6	13 ของ 14	OPD 003/2560	19	BRT
20	ยกเลิกใบบันทึกการแจกจ่ายเอกสาร	2	OPD 015/2560	20	BRT
21	ข้อ 3.1, 4.10, 5.1.5, 5.1.9	4, 6, 7, 8 ของ 14	-	21	BRT
22	ข้อ 3.1, 4.10, 5.1.5, 5.1.9 เพิ่มข้อ 8(12)	4, 6, 7, 8, 12 ของ 12	-	22	BRT
23	ข้อ 3.2, 4.4, 4.18, 4.29, 5.2.1, 5.3, 5.3.1, 5.5, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 5.7, 7.9, 7.10, 7.11, 7.12 และ 8	4, 6, 7 และ 9 – 13 ของ 13	-	23	BRT

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์</p>	<p>เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 4 ของ 13</p>
---	--	--

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อควบคุมการจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้นมีความถูกต้องเป็นไปตามความประสงค์ของ Shipper และ Supplier โดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขให้ทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้

2. ขอบเขต

- 2.1 การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์เป็นขั้นตอนทำงาน เริ่มตั้งแต่การรับใบ Monthly Forecast จากแผนกพัฒนาธุรกิจ มาจัดทำเป็นแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์แล้วส่งให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่จัดทำขึ้น

3. ความรับผิดชอบ

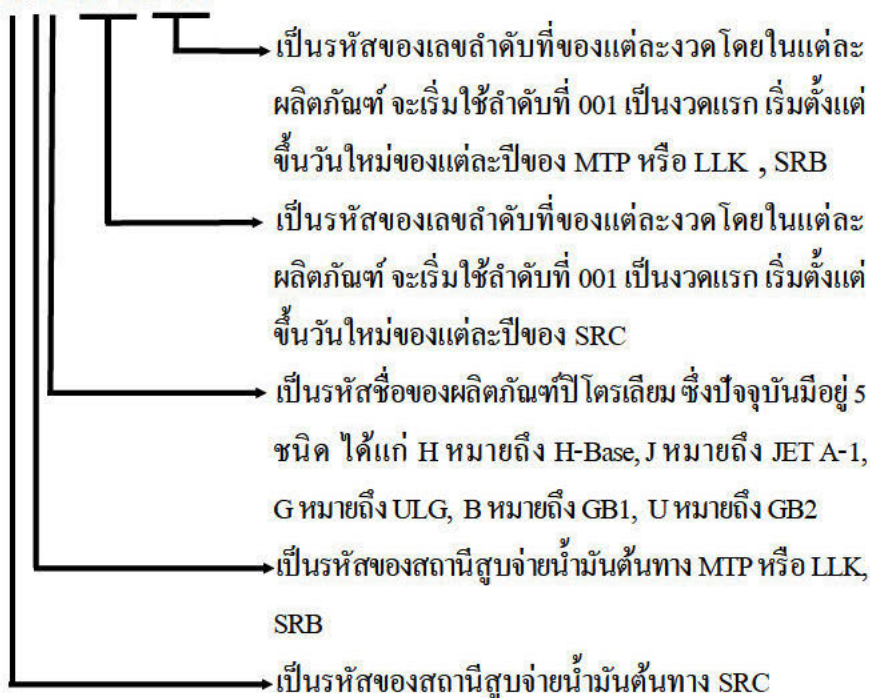
- 3.1 Scheduling Manager รับผิดชอบในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อการจัดทำแผนจัดส่ง ผลิตภัณฑ์
- 3.2 Scheduling Supervisor รับผิดชอบในการตรวจสอบและแก้ไข พร้อมทั้งลงชื่อรับรองในแผนจัดส่ง ผลิตภัณฑ์จากสถานีสูบน้ำมันมาบตาพุด และศรีราชา, แผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลังลำลูกกาและสระบุรี, แผนจัดส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันลำลูกกาไปคลังน้ำมันสระบุรี โดยใช้ปั๊ม P-409, แผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ JET A-1, แผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลัง pttRM สระบุรี, แผนการจัดส่งน้ำมันเข้าคลัง OR ที่ลำลูกกา, สระบุรี, แผนการจัดส่งน้ำมันเข้าคลัง PTT ศรีราชา, เขาบ่อया และ แผนจัดส่งน้ำมันจากคลังสระบุรีไปคลังน้ำมันขอนแก่น (TPN)
- 3.1 Scheduling Officer รับผิดชอบในการจัดทำแผนจัดส่งต่างๆ ตามข้อ ที่ 3.2 และทำหน้าที่ในการตรวจสอบและแก้ไข พร้อมทั้งลงชื่อรับรองในแผนจัดส่ง ต่างๆ ทั้งหมดตามข้อที่ 3.2
- 3.2 Scheduling Analyst รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลและสรุปแผนความต้องการของ Shipper ลงในใบ Shipper's Monthly Forecast และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนการจัดส่งผลิตภัณฑ์ และทำหน้าที่ในการจัดทำเอกสารต่างๆ ตามข้อ ที่ 3.2

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์</p>	<p>เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 5 ของ 13</p>
---	--	--

4. คำจำกัดความ

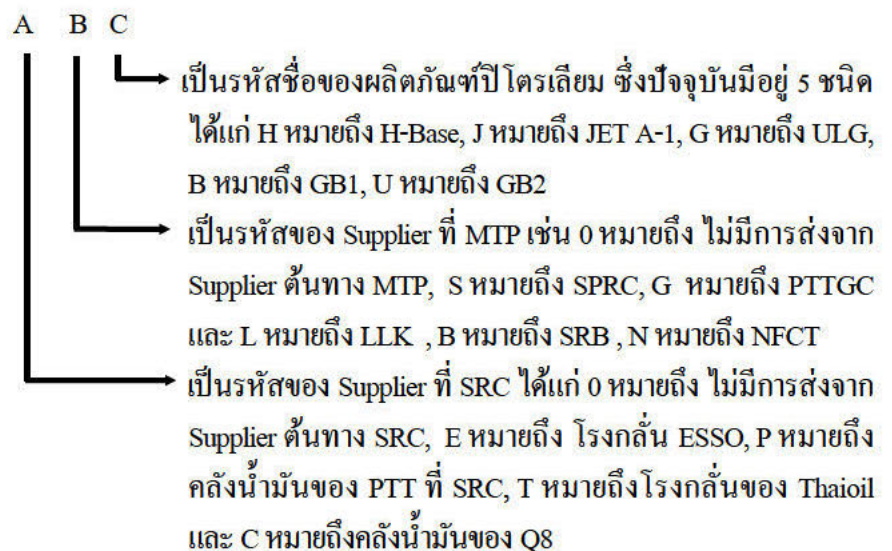
- 4.1 Shipper หมายถึง ลูกค้าของบริษัทฯ ผู้ซึ่งได้จ้างให้บริษัทฯ ทำการขนส่งผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมของตนเองจากโรงกลั่นหรือคลังน้ำมันของ Supplier ไปยังคลังน้ำมันที่ต้องการ
- 4.2 Supplier หมายถึง ผู้จัดเตรียมผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมเพื่อการจัดส่งเข้ามาในระบบท่อส่งของบริษัทฯซึ่งอาจจะเป็นโรงกลั่นหรือคลังน้ำมัน
- 4.3 Batch หมายถึง งวดของผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมชนิดเดียวกันที่รับเข้ามาในระบบท่อส่งฯ จากโรงกลั่นหรือคลังน้ำมันใดๆ เป็นเหตุอย่างต่อเนื่องจาก Supplier เฉพาะราย ซึ่งมีรูปแบบเฉพาะตามโปรแกรมจัดทำแผนจัดส่งฯ (I Plan) ดังนี้

ABC-XXX-XXX



	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์</p>	<p>เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 6 ของ 13</p>
---	--	--

4.4 Acct. หมายถึง รหัสของตำแหน่งการจัดเก็บผลิตภัณฑ์ในโปรแกรมจัดทำแผนจัดส่งฯ ซึ่ง
มีรูปแบบเฉพาะตามโปรแกรมจัดทำแผนจัดส่งฯ (I Plan) ดังนี้



4.5 Volume หมายถึง ปริมาตรของผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม มีหน่วยเป็นลูกบาศก์เมตร

4.6 Rate หมายถึง อัตราการไหลของผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียมที่ด้านทาง(Flow Rate) มีหน่วยเป็นลูกบาศก์เมตรต่อชั่วโมง

4.7 Begin หมายถึง เวลา และ วันที่เริ่มต้นในการปั๊มของแต่ละ Batch ซึ่งแสดงตามรูปแบบเฉพาะของโปรแกรมจัดทำแผนจัดส่งฯ (I Plan) ดังนี้



4.8 Finish หมายถึง เวลาและวันที่สิ้นสุดในการปั๊มของแต่ละBatchซึ่งมีรูปแบบเหมือนดังเช่น ข้อที่ 4.7

4.9 DTP หมายถึง Definitive Transportation Program : DTP เป็นใบแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์จากศรีราชา, มาบตาพุดไปยังคลังน้ำมันที่เกี่ยวข้องซึ่งจะแสดงรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญได้แก่ Batch Acct Volume Rate Begin Complete



ระเบียบปฏิบัติ
การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์

เลขที่เอกสาร 50-PC-003
แก้ไขครั้งที่ 23
วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566
หน้า 7 ของ 13

4.10 I Plan	หมายถึง	โปรแกรมจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์จากสถานีสูบน้ำจ่ายศรีราชา และมาบตาพุด
4.11 ENTIS	หมายถึง	ระบบคอมพิวเตอร์โปรแกรมที่ใช้วัดระดับและปริมาณผลิตภัณฑ์ภายในถังน้ำมัน
4.12 Pipeline- Runsheets	หมายถึง	เอกสารแสดงการติดตามการไหลของน้ำมันภายในท่อส่งน้ำมันของแต่ละ ชั่วโมงใน 1 วัน
4.13 ULG	หมายถึง	น้ำมันเบนซินออกเทน 95
4.14 H-Base	หมายถึง	น้ำมันดีเซลหมุนเร็ว (High Speed Diesel)
4.15 JET A-1	หมายถึง	น้ำมันอากาศยาน (Jet Fuel)
4.16 GB1	หมายถึง	น้ำมันเบนซินพื้นฐานชนิดที่ 1 (Gasohol Base 91)
4.17 GB2	หมายถึง	น้ำมันเบนซินพื้นฐานชนิดที่ 2 (Gasohol Base 95)
4.18 pptRM	หมายถึง	คลังสระบุรี บริษัท ปตท. บริหารธุรกิจค้าปลีก จำกัด
4.19 LLK	หมายถึง	คลังน้ำมันลำลูกกา
4.20 SRB	หมายถึง	คลังน้ำมันสระบุรี
4.21 SRC	หมายถึง	สถานีสูบน้ำจ่ายศรีราชา (Sriracha Pump Station)
4.22 BAFS	หมายถึง	คลังน้ำมันของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด ที่ดอนเมือง & สุวรรณภูมิ
4.23 Q8	หมายถึง	คลังน้ำมัน Kuwait Petroleum Aviation (Thailand)
4.24 ESSO	หมายถึง	โรงกลั่นน้ำมันของบริษัท เอสโซ่ ที่ศรีราชา
4.25 OR	หมายถึง	คลังน้ำมันของบริษัทปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด(มหาชน)
4.26 THAIOIL	หมายถึง	โรงกลั่นน้ำมันของบริษัท ไทยออยล์ ที่ศรีราชา
4.27 SPRC	หมายถึง	โรงกลั่นน้ำมัน SPRC
4.28 PTTGC	หมายถึง	โรงกลั่นน้ำมัน PTTGC
4.29 PTT	หมายถึง	คลังน้ำมันของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
4.30 NFCT	หมายถึง	คลังน้ำมัน ของบริษัท NFCT จำกัด.
4.31 TPN	หมายถึง	THAI PIPELINE NETWORK CO.,LTD

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์</p>	<p>เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 8 ของ 13</p>
---	--	--

5. ระเบียบปฏิบัติ

5.1 การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์จากสถานีสูบน้ำมันศรีราชา, มาบตาพุด ประจำสัปดาห์

- 5.1.1 Scheduling Analyst รับแผนความต้องการในการให้จัดส่งผลิตภัณฑ์ของลูกค้า (ใบ Monthly Forecast จากแผนกพัฒนาธุรกิจ มาทำการสรุปลงในใบ Shipper's Monthly Forecast แล้วส่งให้ Scheduling Officer
 - 5.1.2 ในวันทำการ Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Pipeline Runsheet ซึ่งแสดงปริมาณและชนิดของผลิตภัณฑ์ปีโตรเลียมในท่อส่งฯ ณ เวลาประมาณ 00:00 น. ของแต่ละวันมาสรุปบันทึกลงในใบ LINE FILL
 - 5.1.3 ในวันทำการ Scheduling Officer นำข้อมูลจากระบบ ENTIS ที่บันทึกไว้ ณ เวลาประมาณ 00:01 น. ของแต่ละวัน ในส่วนของ Inventory Page ซึ่งแสดงปริมาณและชนิดของผลิตภัณฑ์ปีโตรเลียมที่คงเหลือในแต่ละถัง และในส่วนของ Delta Page ซึ่งแสดงปริมาณและชนิดของผลิตภัณฑ์ปีโตรเลียมที่มีการรับเข้าหรือจ่ายออกในแต่ละถังมาสรุปบันทึกลงในใบ Thappline Inventory
 - 5.1.4 ในวันทำการ Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Thappline Inventory และปริมาณการจ่ายออกโดยเฉลี่ยของผลิตภัณฑ์ปีโตรเลียมแต่ละชนิดต่อวัน (ซึ่งคำนวณจากยอดจ่ายจริงโดยเฉลี่ยจาก 7 วันที่ผ่านมา) มาสรุปบันทึกลงในใบ Days Supply Of Product By Grade
 - 5.1.5 Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Shipper's Monthly Forecast ใบ LINE FILL และ ใบ Days Supply Of Product By Grade มาจัดทำแผนการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามวิธีปฏิบัติเรื่อง การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ซึ่งผลลัพธ์จะได้แผนการจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามเงื่อนไขของข้อมูล และนำมาป้อนเข้าไปใน I Plan เพื่อดูความสัมพันธ์และผลลัพธ์ในการวางแผนทั้งด้านทาง-ปลายทาง
 - 5.1.6 Scheduling Officer ทำการตรวจสอบแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นผลลัพธ์จากโปรแกรม-ตามข้อ 5.1.5
- ก. ถ้ารายละเอียดใดๆในแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ มีเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ Scheduling Officer จะประสานงานกับ Shipper และ/หรือ Supplier รวมทั้งหน่วยงานภายในบริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายละเอียดในแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ และจัดแผนการจัดส่งผลิตภัณฑ์ ตามข้อ 5.1.5 อีกครั้ง
- ข. ถ้ารายละเอียดใดๆในแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์มีความถูกต้องแล้ว Scheduling Officer จะนำรายละเอียดของแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ มาสรุปลงในใบ DTP ซึ่งประกอบด้วย Commingling Report, Lifting Schedule: Sriracha Pump Station และ Lifting Schedule: Maptaput Pump Station และซึ่งจะเป็นแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์รายสัปดาห์โดยส่งให้ผู้เกี่ยวข้องในวันพุธ โดยจะระบุไว้ในส่วนบนของใบ DTP นี้ว่า Draft (Weekly Schedule) หากวันพุธใดตรงกับวันหยุด ให้ส่ง Draft ในวันทำการถัดไป เพื่อให้สอดคล้องตาม Throughput Agreement 3.3



**ระเบียบปฏิบัติ
การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์**

เลขที่เอกสาร	50-PC-003
แก้ไขครั้งที่	23
วันที่ใช้	1 พ.ค. 2566
หน้า	9 ของ 13

- 5.1.7 Scheduling Supervisor / Scheduling Manager ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ DTP (Draft)
- 5.1.8 Scheduling Officer ส่งสำเนาใบ DTP (Draft) ให้ Shipper และ Supplier ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง SRC & MTP Pump Station, SCADA Controller, Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามวิธีปฏิบัติเรื่องการควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่รับ(T/L) ต่อไป
- 5.1.9 Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Shipper's Monthly Forecast ใบ LINE FILL และใบ DAYS SUPPLY OF PRODUCT BY GRADE รวมทั้งข้อมูลที่ Shipper และ Supplier ขอ เปลี่ยนแปลง มาจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ ตามวิธีปฏิบัติเรื่อง การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์-ซึ่งผลลัพธ์ของโปรแกรมจะได้แผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ตามเงื่อนไขของข้อมูลที่ป้อนเข้าไป
- 5.1.10 Scheduling Officer ทำการตรวจสอบแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ ที่เป็นผลลัพธ์จากโปรแกรม ตามข้อ 5.1.9
- ก. ถ้ารายละเอียดใดๆในแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ มีเงื่อนไขที่จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ Scheduling Officer จะประสานงานกับ Shipper และ/หรือ Supplier รวมทั้งหน่วยงานภายใน บริษัทที่เกี่ยวข้อง เพื่อการเปลี่ยนแปลงข้อมูลรายละเอียดในแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ และจัดทำแผนการจัดส่งผลิตภัณฑ์ ตามข้อ 5.1.9 อีกครั้ง
- ข. ถ้ารายละเอียดใดๆในแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ มีความถูกต้องแล้ว Scheduling Officer จะนำรายละเอียดของแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ มาสรุปลงในใบ DTP ซึ่งประกอบด้วย Commingling Report, Lifting Schedule : Sriracha Pump Station และ Lifting Schedule : Maptaput Pump Station ซึ่งจะเป็นแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์รายเดือนโดยส่งให้ผู้เกี่ยวข้องใน วันศุกร์ โดยจะระบุไว้ใน ส่วนบนของใบ DTP นี้ว่า PLAN (Monthly Program) หากวันศุกร์ใดตรงกับวันหยุดให้ส่ง Draft ในวันทำการถัดไป เพื่อให้สอดคล้องตาม Throughput Agreement 3.3
- 5.1.11 Scheduling Supervisor /Scheduling Manager ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ DTP (PLAN)
- 5.1.12 Scheduling Officer ส่งสำเนาใบ DTP (PLAN) ให้ Shipper และ Supplier ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง SRC & MTP Pump Station, SCADA Controller ,Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่รับ(T/L) ต่อไป
- 5.2 การจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลังลำลูกกาและสระบุรี
- 5.2.1 Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Thapline Inventory ใบ Days Supply Of Product By Grade และรายละเอียดตามใบ DTP มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลังลำลูกกา, สระบุรีและคลังขอนแก่น (IPN) แล้วสรุปรายละเอียดของแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลังลำลูกกา, สระบุรีและคลังขอนแก่น (IPN) ลงในใบ Split Ratio From
- 5.2.2 Scheduling Supervisor ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ Split Ratio



**ระเบียบปฏิบัติ
การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์**

เลขที่เอกสาร	50-PC-003
แก้ไขครั้งที่	23
วันที่ใช้	1 พ.ค. 2566
หน้า	10 ของ 13

- 5.2.3 Scheduling Officer ส่งสำเนาในใบ Split Ratio ให้ SCADA Controller และ Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามวิธีปฏิบัติเรื่องการควบคุม และตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่รับ (T/L) ต่อไป
- 5.3 การจัดทำแผนการจัดส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันลำลูกกาไปคลังน้ำมันสระบุรี โดยใช้ปั๊ม P-409
- 5.3.1 Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Thappline Inventory ใบ Days Supply Of Product by Grade และรายละเอียดตามใบ DTP มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการจัดส่งน้ำมันจากคลังน้ำมันลำลูกกาไปคลังน้ำมันสระบุรี โดยใช้ปั๊ม P-409 แล้วสรุปรายละเอียดของแผนการจัดส่งน้ำมันลงในใบ P-409 Pumping Schedule
- 5.3.2 Scheduling Supervisor ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ P-409 Pumping Schedule
- 5.3.3 Scheduling Officer ส่งสำเนาใบ P-409 Pumping Schedule ให้ Shift Supervisor (LLK) SCADA Controller และ Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่จ่ายออก ต่อไป
- 5.4 การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ JET A-1 ไป BAFS
- 5.4.1 ในแต่ละสัปดาห์ Scheduling Officer / Scheduling Analyst นำข้อมูลจากใบ Shipper's Monthly Forecast ในส่วนของผลิตภัณฑ์ JET A-1 ที่แต่ละ Shipper แจ้งความประสงค์จะส่งไปให้กับคลังน้ำมันของ BAFS มาเฉลี่ยเป็นปริมาณจำนวนผลิตภัณฑ์ JET A-1 ที่จะจัดส่งจากคลังน้ำมันลำลูกกาไปยังคลังน้ำมันของ BAFS ในแต่ละวันของ 4 สัปดาห์ถัดไป แล้วจัดทำเป็นแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ JET A-1 โดยสรุปรายละเอียดของแผนลงในใบ JET A-1 PUMPING SCHEDULE
- 5.4.2 Scheduling Supervisor / Scheduling Manager ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ JET A-1 Pumping Schedule
- 5.4.3 Scheduling Officer / Scheduling Analyst ส่งสำเนาใบ JET A-1 PUMPING SCHEDULE ให้ Shipper ที่เกี่ยวข้อง BAFS Depot Director Shift Supervisor (LLK) JET Receiving Operator และ Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่จ่ายออก ต่อไป
- 5.5 การจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลัง pttRM สระบุรี
- 5.5.1 Scheduling Officer ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ Shipper โดยนำข้อมูลจากใบ Shipper's Monthly Forecast ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่ Shipper แจ้งความประสงค์จะจัดส่งไปให้กับคลังน้ำมัน pttRM หรือข้อมูลที่ Shipper แจ้งมาทางสื่ออื่น ๆ และรายละเอียดตามใบ DTP มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลังน้ำมัน pttRM แล้วสรุปรายละเอียดของแผนจัดส่งลงในใบ Scheduling Memorandum pttRM
- 5.5.2 Scheduling Supervisor / Scheduling Manager ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ Scheduling Memorandum pttRM



**ระเบียบปฏิบัติ
การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์**

เลขที่เอกสาร	50-PC-003
แก้ไขครั้งที่	23
วันที่ใช้	1 พ.ค. 2566
หน้า	11 ของ 13

- 5.5.3 Scheduling Officer ส่งสำเนาใบ Scheduling Memorandum pttRM ให้ Shipper ที่เกี่ยวข้อง SCADA Controller และ Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง การควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ส่งให้คลังลูกค้าต่อไป
- 5.6 การจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลัง OR ที่ลูกค้า สระบุรีและคลัง PTT ที่ศรีราชา
- 5.6.1 Scheduling Officer ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ OR โดยนำข้อมูลจากใบ Shipper's Monthly Forecast ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่ OR ได้แจ้งความประสงค์จะจัดส่งไปให้กับคลังน้ำมัน OR หรือข้อมูลที่ Shipper แจ้งมาทางสื่ออื่น ๆ และรายละเอียดตามใบ DTP มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันเข้าคลังน้ำมัน OR สรุปรายละเอียดของแผนจัดส่งลงในใบ Scheduling Memorandum PTT
- 5.6.2 Scheduling Supervisor / Scheduling Manager ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ Scheduling Memorandum OR และ Scheduling Memorandum PTT
- 5.6.3 Scheduling Officer ส่งสำเนาใบ Scheduling Memorandum OR, Scheduling Memorandum PTT ให้เจ้าหน้าที่ OR ที่เกี่ยวข้อง SCADA Controller และ Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเรื่อง การควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ส่งให้คลังลูกค้าต่อไป
- 5.7 การจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันไปคลังขอนแก่น (TPN)
- 5.7.1 Scheduling Officer นำข้อมูลจากใบ Thappline Inventory ใบ Days Supply Of Product By Grade และรายละเอียดตามใบ DTP มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนจัดส่งน้ำมันออกจาก SRB Pumping Schedule
- 5.7.2 Scheduling Supervisor / Scheduling Manager ตรวจสอบและลงชื่อรับรองในใบ SRB Pumping Schedule
- 5.7.3 Scheduling Officer ส่งสำเนาใบ SRB Pumping Schedule ให้ SCADA Controller และ Pipeline Controller เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติเรื่องการควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่รับ (T/L) ต่อไป
- 5.8. การติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนการจัดส่งผลิตภัณฑ์
- 5.8.1 Scheduling Supervisor สรุปข้อมูลผลการดำเนินงานและปัญหาในการปฏิบัติงาน นำเสนอในที่ประชุม Supply Advisory Committee (SAC) และ Supply Operations Coordination Committee (SOCC) หรือประสานงานกับ Supplier และ Shipper โดยตรง แล้วนำมติของที่ประชุมและข้อตกลงต่างๆ มาปรับปรุงการจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น
- 5.9. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขรายละเอียดใดๆ ในเอกสาร หรือแผนจัดส่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัตินี้ ให้ทำการแก้ไขด้วยวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมอย่างใดอย่างหนึ่งตามลำดับดังนี้
- 5.9.1. จัดทำเป็นเอกสารชุดแก้ไขใหม่ด้วยแบบฟอร์มเดิม และแจกจ่ายผู้เกี่ยวข้อง
- 5.9.2. แจ้งผู้เกี่ยวข้องให้รับทราบด้วยวาจาแล้วลงบันทึกรายละเอียดการแก้ไขใน SCHEDULING & PLANNING LOGBOOK.

	<p style="text-align: center;">ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์</p>	<p>เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 12 ของ 13</p>
---	--	---

6. ระเบียบปฏิบัติและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่รับ(T/L)
- 6.2 ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ส่งให้คลังน้ำมันลูกค้า
- 6.3 ระเบียบปฏิบัติ การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่จ่ายออก
- 6.4 วิธีปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์ด้วยโปรแกรม I Plan

7. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

WEEKLY

- 7.1 ใบ SHIPPER'S MONTHLY FORECAST
- 7.2 ใบ DTP(DEFINITIVE TRANSPORTATION PROGRAM)
- 7.3 ใบ JET A-1 PUMPING SCHEDULE

DAILY

- 7.4 ใบ THAPPLINE INVENTORY
- 7.5 ใบ DAYS SUPPLY OF PRODUCT BY GRADE
- 7.6 ใบ LINE FILL

Per CYCLE

- 7.7 ใบ SPLIT RATIO FORM
- 7.8 ใบ P-409 PUMPING SCHEDULE
- 7.9 ใบ SCHEDULING MEMORANDUM pttRM
- 7.10 ใบ SCHEDULING MEMORANDUM OR
- 7.11 ใบ SCHEDULING MEMORANDUM PTT
- 7.12 ใบ PUMP BACK OR TO THAPPLINE
- 7.13 ใบ SRB Pumping Schedule

	ระเบียบปฏิบัติ การจัดทำแผนจัดส่งผลิตภัณฑ์	เลขที่เอกสาร 50-PC-003 แก้ไขครั้งที่ 23 วันที่ใช้ 1 พ.ค. 2566 หน้า 13 ของ 13
---	--	---

8. การเก็บบันทึก

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาจัดเก็บ	การจัดเก็บ
1. ใบ SHIPPER'S MONTHLY FORECAST	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Analyst	1 ปี	เรียงตามวันที่
2. ใบ LINE FILL	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
3. ใบ THAPPLINE INVENTORY	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
4. ใบ DAYS SUPPLY OF PRODUCT BY GRADE	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
5. ใบ DTP (DEFINITIVE TRANSPORTATION PROGRAM)	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
6. ใบ JET A-1 PUMPING SCHEDULE	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
7. ใบ SPLIT RATIO FROM	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
8. ใบ P-409 PUMPING SCHEDULE	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
9. ใบ SCHEDULING MEMORANDUM pttRM	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
10. ใบ SCHEDULING MEMORANDUM OR	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
11. ใบ SCHEDULING MEMORANDUM PTT	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
12. ใบ PUMP BACK OR TO THAPPLINE	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่
13. ใบ SRB Pumping Schedule	แผนกวางแผนการส่งน้ำมัน	Scheduling Officer	1 ปี	เรียงตามวันที่